Residential
Tenancies Branch

Annual Report 2002

Manitoba

MINISTER OF FINANCE

Legislative Building
Winnipeg, Manitoba, CANADA
R3C 0V8

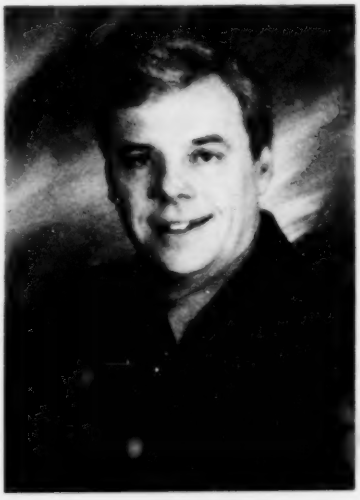
Honourable Peter M. Liba, C.M.
Lieutenant Governor of Manitoba

May It Please Your Honour:

I have the privilege of presenting for the information of your Honour, the Residential Tenancies Branch Annual Report on the administration of *The Residential Tenancies Act* for the year ending December 31, 2002.

Respectfully submitted,

Greg Selinger



Manitoba

Finance
Internet at: http://www.residentialtenancies.mb.ca

Residential Tenancies Branch
302-254 Edmonton Street
Winnipeg MB R3C 3Y4
CANADA

Toll Free: 1-800-782-8403
FAX: (204) 945-6273
E-Mail: rtb@gov.mb.ca

Honourable Greg Selinger
Minister of Finance
Room 103, Legislative Building
Winnipeg, Manitoba
R3C OV8

Dear Sir:

I have the honour of submitting the Residential Tenancies Branch Annual Report on the administration of *The Residential Tenancies Act* for the year ending December 31, 2002.

Respectfully submitted,

Roger Barsy

Roger Barsy
Director
Residential Tenancies Branch

TABLE OF CONTENTS

		PAGE
INTRODUCTION:		*1*
ACTIVITY SUMMARY: INFORMATION/EDUCATION ACTIVITIES		*2*
ACTIVITY SUMMARY: PARTS 1-8 OF THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT		*5*
ACTIVITY SUMMARY: PART 9 OF THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT		*13*
STATISTICAL SUMMARIES FOR MANITOBA		
TABLE 1:	*PARTS 1-8 OF THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*	*8*
TABLE 2:	*PART 9 OF THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*	*15*
TABLE 3:	*ORDERS ISSUED BY TYPE*	*19*
TABLE 4:	*CERTIFIED ORDERS BY TYPE*	*19*
TABLE 5:	*INCOMING CALLS, INTERVIEWS & HEARINGS*	*20*
TABLE 6:	*LIFE LEASES STATISTICAL SUMMARY*	*20*

INTRODUCTION

The Residential Tenancies Branch has its main office in Winnipeg. This office handles landlord and tenant issues in Winnipeg and the surrounding areas. There are also offices in Brandon and Thompson handling landlord and tenant issues in those cities and the surrounding areas.

The Residential Tenancies Act requires the Director of Residential Tenancies to submit a report on the administration of the *Act* to the Minister at the end of each fiscal year. The reporting period for this report is the 2002 calendar year. When the information is available, statistics on the activities of each of the Branch's offices are shown separately. Figures for the 2001 calendar year have also been provided for purposes of comparison and completeness. The figures for 2001 may vary slightly from the previous year's report. These variances are due to updates and revisions made to the data as files were processed and more complete information became available.

ACTIVITY SUMMARY

INFORMATION/EDUCATION ACTIVITIES

Telephone Calls/Interviews

In 2002, the Branch introduced an Interactive Voice Response System. Callers to the Branch's Winnipeg office now have the option of:

- speaking to a Client Service Representative
- listening to recorded information segments about rent increases, security deposits, landlord and tenant responsibilities and repairs
- having fact sheet information automatically faxed to them
- calculating the interest payable on a security deposit
- listening to recorded information on the Branch's location and hours of business.

Client Service Representatives in the Branch's Brandon and Thompson offices continued to answer calls directly. In total, in 2002, the Branch's Client Service Area handled 65,780 phone calls. Statistics for the Interactive Voice Response System show that 16,429 callers received the information they needed without speaking to a Client Service Representative. Phone call statistics do not include calls received by Residential Tenancies Branch officers on specific files. In addition to the requests for information by phone, 9,910 people came to Branch offices to request information or to file a formal complaint during 2002.

Speaking Engagements

In 2002, staff of the Residential Tenancies Branch did 16 presentations for 154 tenants and nine sessions for 82 landlord participants. The Branch did an additional eight presentations for student groups; these sessions involved 133 participants. The Branch also participated in the Manitoba Bar Association's Law Day Open House.

Web Site

The Residential Tenancies Branch's web site @ www.residentialtenancies.mb.ca provides answers to several frequently asked questions. The information is available in English and French. Landlords and tenants can download the most commonly used residential tenancy forms. The web site has an automated security deposit interest calculation feature. The web site also includes the Branch's Policies & Procedures Guidebook and links to *The Residential Tenancies Act* and *The Life Leases Act*. The web site had 365,782 hits from January 1, 2002 to December 31, 2002.

Rent Status

Anyone who is considering the purchase of a rental property can apply to the Residential Tenancies Branch for a rent status report. A rent status report provides information on a property's rent history and can alert people to potential rent increase problems. The application form and the authorization form can be downloaded from the Branch's web site. In 2002, the Branch received and processed 155 applications for Rent Status Reports. These applications involved 3,018 rental units.

Orders System

The Residential Tenancies' Orders System is also available on line. The Orders System provides information on the orders the Branch issues. Clients can access the system by:

- paying an annual subscription fee and receiving a password; or
- paying a fee to search on line at Branch offices.

Users can search the system by landlord or tenant name or by the address of a residential complex. In 2002, the Branch received 17,024 hits to the Orders System.

Policies & Procedures Guidebook

The Branch has a Policies & Procedures Guidebook, available in both English and French, to assist landlords, tenants and staff. The guidebook provides guidance on those areas not specifically dealt with in *The Residential Tenancies Act*. It also sets out the procedures for how the Branch handles most of the issues landlords and tenants refer to the Branch. The guidebook has 14 sections on topics like: security deposits, rent regulation, mediation, hearings and repairs. The Branch provided copies of the guidebook to various landlord and tenant organizations and to the residential tenancy offices in other provinces. Copies of the guidebook were also distributed to all major libraries in the province as well as to our universities and colleges. The guidebook is available on the Branch's web site.

The guidebook has been undergoing a complete review and updating. The Branch has expanded existing subsections and added some new material. The Branch is also rewriting the procedures to reflect the "soon – to – be" reengineered processes of the Branch.

ACTIVITY SUMMARY

PARTS 1 – 8 OF *THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*

Parts 1 - 8 of *The Residential Tenancies Act* deal with all residential landlord and tenant matters, except rent regulation. Table 1 provides a statistical summary of the activities of the Residential Tenancies Branch under Parts 1 – 8 of the legislation. The Branch opened 6,840 files in the 2002 calendar year. An additional 1,458 active files were carried over from the 2001 calendar year. The three offices processed 6,923 cases during 2002, leaving 1,375 files active for processing in 2003.

A significant number of the files opened in 2002 involved security deposit disputes. The Branch opened 1,898 security deposit claim files. Of these files, 919 claims were for the amount of the security deposit or less. The remaining 979 files were claims that landlords filed for amounts in excess of the security deposit. The Branch always schedules hearings to deal with claims for more than the amount of the security deposit. The target for issuing a hearing decision on a claim is within 10 working days of the hearing. The Branch's average time to issue claim decisions was approximately 17 working days. It took longer for the Branch to issue some decisions because:

(1) some hearing officers were participating in the Branch's reengineering project in addition to their hearing officer duties; this resulted in delays in issuing decisions for the hearings they took and also increased the workload for the remaining hearing officers;

(2) the Branch experienced staff turnover in the Mediation/Adjudication Unit; new staff had to be trained for hearing officer duties and it took some time for them to reach capacity; and

(3) many claims were more complex and lengthier in nature, resulting in longer hearings and longer time to write the decisions.

If there is a dispute over a notice to terminate a tenancy agreement, either a landlord or tenant can ask the Branch for assistance. In 2002, the Branch opened 464 of these files. In addition, in 2002, the Branch received 1,953 applications for orders of possession from landlords. An order of possession is a written order the Branch issues to enforce a notice of termination. The Branch always schedules a hearing to consider an application for an order of possession. The Branch also has performance targets for processing order of possession files. The target for issuing these decisions is within two working days of the hearing. In 2002, the average time for issuing decisions on order of possession applications was two working days. The Branch issued 847 decisions on applications for an order of possession. In 730 cases, the Branch granted the landlord an order of possession. In 27 other cases, the Branch identified a condition that the tenant had to meet to remain in tenancy. If the tenant failed to meet the condition, the Branch would grant the order of possession. For example: If a tenant did not pay a specific amount by a specified date, the Branch would grant the landlord an order of possession. The Branch denied 80 applications for an order of possession (Table 3). The remaining 1,071 cases were either mediated by an officer of the Branch or settled by the parties before the hearing.

In total, in 2002, the Branch held 1,610 hearings to resolve disputes between landlords and tenants on claims for compensation and orders of possession and to determine questions under *The Residential Tenancies Act*.

If the Branch orders a tenant to move and the tenant fails to move, the landlord may file a certified copy of the order in the Court of Queen's Bench and obtain a writ of possession. The Branch provided certified copies of 243 orders of possession (Table 4). The Branch also provided certified copies of 899 other Orders for filing in the Court in 2002. These Orders can be enforced by garnishing wages, or possibly, bank accounts.

In 2002, the Branch opened 220 files relating to landlords' non-payment of utilities. The Branch also opened 771 repair files. The Branch needed to redirect rent in 18 cases. In one of these cases, the Branch had to hire a contractor to ensure repairs were done.

The Branch also opens files if landlords and tenants do not meet their obligations under *The Residential Tenancies Act.* In 2002, the Branch opened 881 of these files. These files include disputes over locks and doors, privacy, seizure of tenant's property, non-payment of rent, disturbance, withholding of services and unauthorized charges or fees. The Branch also opened 653 tenancy agreement or other dispute files, i.e. disputes over assignment and subletting, mobile home rentals, abandonment of premises and entitlement to collect rent.

The Security Deposit Compensation Fund holds unclaimed monies forfeited to the Crown under *The Residential Tenancies Act.* The purpose of the fund is to return security deposits to tenants when they have a valid claim to the money. Sometimes when the Branch orders a landlord to return a deposit to a tenant, the landlord does not comply with the order. The Branch may enforce the order by redirecting rent to recover the outstanding deposit. If the Branch does not believe it can recover the deposit within a reasonable period of time, it may pay the tenant from the fund. In 2002, $6,277.96 was paid to 23 tenants. After the money is paid to a tenant, the Branch continues to try to recover the money from the landlord. During this reporting period, the Branch recovered nine security deposits from landlords totalling $2,062.26.

The Residential Tenancies Branch is also responsible for administering *The Life Leases Act.* In 2002, 19 life lease files were opened. The Branch processed 15 life lease files by year-end.

TABLE 1

STATISTICAL SUMMARY FOR MANITOBA

PARTS 1 - 8 OF *THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*

	JANUARY 1, 2001 – DECEMBER 31, 2001 (Files)	JANUARY 1, 2002 - DECEMBER 31, 2002 (Files)	APPEALS TO COMMISSION (Files)
SECURITY DEPOSIT DISPUTES			
Carried forward from previous year	513	598	
Received			
Winnipeg	1,660	1,704	
Brandon	139	143	
Thompson	60	51	
TOTAL	2,372	2,496	
Processed			
Winnipeg	1,585	1,766	186
Brandon	132	122	8
Thompson	57	54	7
ACTIVE	598	554	
REPAIRS			
Carried forward from previous year	164	391	
Received			
Winnipeg	876	702	
Brandon	27	43	
Thompson	26	26	
TOTAL	1,093	1,162	
Processed			
Winnipeg	656	753	8
Brandon	28	40	1
Thompson	18	18	-
ACTIVE	391	351	

TABLE 1

STATISTICAL SUMMARY FOR MANITOBA

PARTS 1 - 8 OF *THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*

	JANUARY 1, 2001 - DECEMBER 31, 2001 (Files)	JANUARY 1, 2002 - DECEMBER 31, 2002 (Files)	APPEALS TO COMMISSION (Files)
UTILITIES			
Carried forward from previous year	34	60	
Received			
Winnipeg	280	215	
Brandon	5	1	
Thompson	5	4	
TOTAL	324	280	
Processed			
Winnipeg	257	214	13
Brandon	6	1	-
Thompson	1	7	-
ACTIVE	60	58	
TENANCY AGREEMENTS *			
Carried forward from previous year	12	13	
Received			
Winnipeg	129	134	
Brandon	4	2	
Thompson	-	-	
TOTAL	145	149	
Processed			
Winnipeg	127	129	2
Brandon	5	1	-
Thompson	-	-	-
ACTIVE	13	19	

* Includes disputes over the terms of a tenancy agreement – for example: are utilities included in rent.

TABLE 1

STATISTICAL SUMMARY FOR MANITOBA

PARTS 1 - 8 OF *THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*

	JANUARY 1, 2001 – DECEMBER 31, 2001 (Files)	JANUARY 1, 2002 - DECEMBER 31, 2002 (Files)	APPEALS TO COMMISSION (Files)
NOTICE			
Carried forward from previous year	26	40	
Received			
Winnipeg	371	420	
Brandon	39	39	
Thompson	-	5	
TOTAL	436	504	
Processed			
Winnipeg	362	420	7
Brandon	34	44	-
Thompson	-	2	-
ACTIVE	40	38	
ORDERS OF POSSESSION			
Carried forward from previous year	52	71	
Received			
Winnipeg	1,669	1,792	
Brandon	34	40	
Thompson	106	121	
TOTAL	1,861	2,024	
Processed			
Winnipeg	1,655	1,752	107
Brandon	32	38	5
Thompson	103	128	3
ACTIVE	71	106	

TABLE 1

STATISTICAL SUMMARY FOR MANITOBA

PARTS 1 - 8 OF *THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*

	JANUARY 1, 2001 – DECEMBER 31, 2001 (Files)	JANUARY 1, 2002 - DECEMBER 31, 2002 (Files)	APPEALS TO COMMISSION (Files)
FAILURE OF LANDLORD/TENANT TO MEET OBLIGATIONS **			
Carried forward from previous year	154	209	
Received			
Winnipeg	884	763	
Brandon	75	73	
Thompson	75	45	
TOTAL	1,188	1,090	
Processed			
Winnipeg	836	775	33
Brandon	75	76	3
Thompson	68	57	2
ACTIVE	209	182	
OTHER DISPUTES ***			
Carried forward from previous year	62	76	
Received			
Winnipeg	425	452	
Brandon	47	43	
Thompson	17	22	
TOTAL	551	593	
Processed			
Winnipeg	414	462	1
Brandon	48	41	-
Thompson	13	23	-
ACTIVE	76	67	

** Includes disputes over locks and doors, privacy, seizure of tenant's property, non-payment of rent, disturbance, withholding services, unauthorized charges or fees.

*** Includes disputes over assignment and subletting, mobile homes, abandonment of premises and entitlement to collect rent.

TABLE 1

STATISTICAL SUMMARY FOR MANITOBA

PARTS 1 - 8 OF *THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*

PARTS 1 – 8 TOTAL	JANUARY 1, 2001 – DECEMBER 31, 2001 (Files)	JANUARY 1, 2002 - DECEMBER 31, 2002 (Files)	APPEALS TO COMMISSION (Files)
Carried forward from previous year	1,017	1,458	
Received			
Winnipeg	6,294	6,182	
Brandon	370	384	
Thompson	289	274	
TOTAL	7,970	8,298	
Processed			
Winnipeg	5,892	6,271	357
Brandon	360	363	17
Thompson	260	289	12
ACTIVE	1,458	1,375	

ACTIVITY SUMMARY

PART 9 OF *THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*

Part 9 of *The Residential Tenancies Act* deals with the regulation of rents for residential premises. Each year the government sets an annual rent increase guideline. The guideline for 2002 was 2%. To increase rent above the guideline, a landlord must apply to the Residential Tenancies Branch. Over the last five years, the Branch received between 90 – 100 applications per year. In 2002, the Branch received 273 applications to increase rent above the guideline. This is a significant increase over the usual number of applications. These applications affected 15,168 units (Table 2). The Branch carried over 87 applications, affecting 4,624 units, from the year 2001. During the 2002 calendar year, the Branch processed applications on 299 buildings affecting 15,552 units.

The Branch has performance targets for issuing decisions on applications for rent increase above the guideline. The target is to issue a decision within 90 days or three months of the Branch receiving an application. During 2002, the Branch was able to achieve its processing target for approximately 57% of the applications received. The Branch processed an additional 22% of the applications within four months of receiving them. The delay in processing some of the applications was due to the large volume of rent increase applications with an effective increase date of October 1. There were also delays in processing some applications due to the need to review and adjust existing rents before processing the increases on those rents.

Tenants can object to any rent increase, whether at, above or below the guideline. In 2002, the Branch received objections to rent increases at or below the guideline from tenants of 427 units. The Branch completed work on objections on 91 units that it received in 2001. In total, the Branch processed objections on 269 units.

In the calendar year 2002, the Branch opened compliance cases affecting 1,059 units. Compliance cases usually involve situations where a landlord increases rent by more than the annual rent increase guideline without applying to the Branch or where a landlord increases rent more than once in a 12 month period. The Branch processed 1,050 compliance cases by year-end.

Under *The Residential Tenancies Act*, a landlord who plans to rehabilitate a rental unit/residential complex may apply to the Branch for an exemption from rent regulation. If the Branch approves a rehabilitation scheme, it can exempt a unit or complex from rent regulation for up to five years. The Branch issues final orders setting the exemption period once the landlord has completed the work required for the rehabilitation scheme. In 2002, the Branch received applications for 15 buildings affecting 800 units. The Branch completed work on four applications received in 2001. In total, the Branch processed 10 rehabilitation applications before year- end.

Before withdrawing or reducing a service, a landlord must apply to the Branch for an order setting the value of the proposed withdrawal or reduction. An example of a withdrawal of service is when the payment for cable service switches from the landlord of a building to each tenant. The landlord applies for an order fixing the value of the rent reduction for each tenant. In the 2002 calendar year the Branch received 16 applications for withdrawal of service affecting 850 units. The Branch carried over nine applications affecting 626 units from the year 2001. The Branch processed 18 applications by year-end. The remaining seven applications were carried over for processing in 2003.

The Branch received 14 applications for laundry increase affecting 558 units in the 2002 calendar year. Two additional applications were carried over from the year 2001. During 2002, the Branch processed 14 applications for laundry increase affecting 585 units.

A tenant can ask a landlord to provide an item or service that is not usually included in the rent. If a landlord wants to provide and charge for the item or service, they must apply to the Branch. In 2002, the Branch received 35 of these tenant-requested improvement applications, affecting 81 units. Several of these applications involved units where the landlord provided additional cable channels at the request of the tenants. Some of the other files involved the provision of in-suite washers and dryers.

TABLE 2
STATISTICAL SUMMARY FOR MANITOBA
PART 9 OF *THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*

	JANUARY 1, 2001 – DECEMBER 31, 2001		JANUARY 1, 2002 – DECEMBER 31, 2002		APPEALS TO COMMISSION	
	BLDGS.	UNITS	BLDGS.	UNITS	BLDGS.	UNITS
APPLICATIONS FOR RENT INCREASES ABOVE GUIDELINE						
Carried forward from previous year	27	1,897	87	4,624		
Received						
Winnipeg	478	23,166	258	15,125		
Brandon	15	118	15	43		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	520	25,181	360	19,792		
Processed						
Winnipeg	419	20,339	284	15,420	132	1,111
Brandon	14	218	15	132	4	3
Thompson	-	-	-	-	-	-
ACTIVE	87	4,624	61	4,240		
TENANT OBJECTIONS TO GUIDELINE OR LESS						
Carried forward from previous year	26	26	39	91		
Received						
Winnipeg	95	179	148	425		
Brandon	7	7	2	2		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	128	212	189	518		
Processed						
Winnipeg	84	116	154	265	2	14
Brandon	5	5	4	4	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
ACTIVE	39	91	31	249		

TABLE 2
STATISTICAL SUMMARY FOR MANITOBA
PART 9 OF *THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*

	JANUARY 1, 2001 – DECEMBER 31, 2001		JANUARY 1, 2002 – DECEMBER 31, 2002		APPEALS TO COMMISSION	
	BLDGS.	UNITS	BLDGS.	UNITS	BLDGS.	UNITS
COMPLIANCE						
Carried forward from previous year	139	332	122	349		
Received						
Winnipeg	386	806	401	899		
Brandon	27	57	35	159		
Thompson	-	-	1	1		
TOTAL	552	1,195	559	1,408		
Processed						
Winnipeg	408	793	429	954	7	163
Brandon	22	53	45	95	2	2
Thompson	-	-	1	1	-	-
ACTIVE	122	349	84	358		
APPLICATION - REHABILITATION						
Carried forward from previous year	-	-	4	100		
Received						
Winnipeg	7	105	15	800		
Brandon	-	-	-	-		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	7	105	19	900		
Processed						
Winnipeg	3	5	10	573	2	67
Brandon	-	-	-	-	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
ACTIVE	4	100	9	327		

TABLE 2
STATISTICAL SUMMARY FOR MANITOBA
PART 9 OF *THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*

	JANUARY 1, 2001 – DECEMBER 31, 2001		JANUARY 1, 2002 – DECEMBER 31, 2002		APPEALS TO COMMISSION	
	BLDGS.	UNITS	BLDGS.	UNITS	BLDGS.	UNITS
APPLICATION - WITHDRAWAL OF SERVICE						
Carried forward from previous year	4	232	9	626		
Received						
Winnipeg	23	1,660	13	847		
Brandon	7	10	3	3		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	34	1,902	25	1,476		
Processed						
Winnipeg	18	1,266	17	1,334	2	9
Brandon	7	10	1	1	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
ACTIVE	9	626	7	141		
APPLICATION – TENANT REQUESTED IMPROVEMENTS						
Carried forward from previous year	6	25	5	11		
Received						
Winnipeg	52	310	34	80		
Brandon	-	-	1	1		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	58	335	40	92		
Processed						
Winnipeg	53	324	33	74	-	-
Brandon	-	-	1	1	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
ACTIVE	5	11	6	17		

TABLE 2
STATISTICAL SUMMARY FOR MANITOBA
PART 9 OF *THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT*

	JANUARY 1, 2001 – DECEMBER 31, 2001		JANUARY 1, 2002 – DECEMBER 31, 2002		APPEALS TO COMMISSION	
	BLDGS.	UNITS	BLDGS.	UNITS	BLDGS.	UNITS
APPLICATION - LAUNDRY INCREASE						
Carried forward from previous year	2	289	2	43		
Received						
Winnipeg	54	1,710	9	515		
Brandon	-	-	5	43		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	56	1,999	16	601		
Processed						
Winnipeg	54	1,956	10	543	-	-
Brandon	-	-	4	42	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
ACTIVE	2	43	2	16		
PART 9 TOTAL						
Carried forward from previous year	204	2,801	268	5,844		
Received						
Winnipeg	1,095	27,936	878	18,691		
Brandon	56	192	61	251		
Thompson	-	-	1	1		
TOTAL	1,355	30,929	1,208	24,787		
Processed						
Winnipeg	1,039	24,799	937	19,163	145	1,356
Brandon	48	286	70	275	6	5
Thompson	-	-	1	1	-	-
ACTIVE	268	5,844	200	5,348		

TABLE 3
ORDERS ISSUED BY TYPE

	January 1, 2001 – December 31, 2001	January 1, 2002 – December 31, 2002
Life Lease	1	135
Repairs	165	248
Utilities	775	699
Order of Possession		
Granted	727	730
Denied	78	80
Conditional **	26	27
Other*	2	10
Security Deposit ***	999	1,210
Rent Regulation	19,825	15,591
Other	1,260	1,858
TOTAL	23,858	20,588

* Other reasons resolving order of possession cases would be:

(1) a mediation settlement prior to the hearing
(2) the tenant vacated prior to the order
(3) affected party was not served properly

** The figures in the conditional category refer to orders which identify that a condition must be met or the order of possession is granted.

*** Also includes orders on claims for amount in excess of the security deposit.

TABLE 4
CERTIFIED ORDERS BY TYPE

	January 1, 2001 – December 31, 2001	January 1, 2002 – December 31, 2002
Orders of Possession	181	243
Other Orders	793	899
TOTAL	974	1,142

TABLE 5

INCOMING CALLS, INTERVIEWS AND HEARINGS

	January 1, 2001 – December 31, 2001	January 1, 2002 – December 31, 2002
Total Calls for Information *		
Winnipeg	45,552	58,876
Brandon	3,681	3,590
Thompson	3,264	3,314
Total	52,497	65,780
Interviews		
Winnipeg	5,217	7,604
Brandon	2,244	2,263
Thompson	124	43
Total	7,585	9,910
Hearings		
Winnipeg	1,710	1,366
Brandon	83	105
Thompson	111	139
Total	1,904	1,610

* These figures reflect the number of calls received for information through the Branch information lines and do not include an additional 40,000 – 50,000 calls to Residential Tenancies Officers.

TABLE 6

LIFE LEASES STATISTICAL SUMMARY

	January 1, 2001 – December 31, 2001 (Files)	January 1, 2002 – December 31, 2002 (Files)
Carried forward from previous year	10	13
Received	11	19
Processed	8	15
Pending	13	17
Appealed	4	1

Direction de la location
à usage d'habitation

Rapport annuel 2002

Manitoba

MINISTER OF FINANCE

Legislative Building
Winnipeg, Manitoba, CANADA
R3C 0V8

L'honorable Peter Liba
Lieutenant-gouverneur du Manitoba

Monsieur le Lieutenant-gouverneur,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de la Direction de la location à usage d'habitation portant sur l'application de la *Loi sur la location à usage d'habitation* pour l'exercice terminé le 31 décembre 2002.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Lieutenant-gouverneur, l'assurance de mes sentiments les plus distingués.

Greg Selinger

Manitoba

Finances
http://www.residentialtenancies.mb.ca

La Direction de la location à usage d'habitation
254, rue Edmonton
bureau 302
Winnipeg (Manitoba) R3C 3Y4
CANADA

Sans frais: 1-800-782-8403
Télécopieur: (204) 945-6273
rtb@gov.mb.ca

Monsieur Greg Selinger
Ministre des Finances
Palais législatif, bureau 103
Winnipeg (Manitoba)
R3C OV8

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de la Direction de la location à usage d'habitation portant sur l'application de la *Loi sur la location à usage d'habitation* pour l'exercice terminé le 31 décembre 2002.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance des mes sentiments les plus distingués.

Roger Barsy
Director
Residential Tenancies Branch

TABLE DES MATIÈRES

		PAGE
Introduction		*1*
Résumé des activités – Information et éducation		*2*
Résumé des activités – Parties 1 à 8 de la Loi sur la location à usage d'habitation		*5*
Résumé des activités – Partie 9 de la Loi sur la location à usage d'habitation		*13*

RÉSUMÉ STATISTIQUE - MANITOBA

Tableau n° 1	*Parties 1 à 8 de la Loi sur la location à usage d'habitation*	*8*
Tableau n° 2	*Partie 9 de la Loi sur la location à usage d'habitation*	*16*
Tableau n° 3	*Ordres rendus par catégorie*	*20*
Tableau n° 4	*Ordres certifiés par type*	*20*
Tableau n° 5	*Appels reçus, entrevues et audiences*	*21*
Tableau n° 6	*Résumé statistique concernant les baux viagers*	*21*

INTRODUCTION

Le bureau principal de la Direction de la location à usage d'habitation est situé à Winnipeg. Ce bureau s'occupe des questions qui touchent les locateurs et les locataires à Winnipeg et les environs. La Direction possède aussi des bureaux à Brandon et Thompson, où l'on s'occupe des questions qui touchent les locateurs et les locataires de ces villes et les environs.

La *Loi sur la location à usage d'habitation* exige du directeur de la location à usage d'habitation qu'il soumette au ministre un rapport sur l'administration de la *Loi* à la fin de chaque année. La période visée par le présent rapport est l'année civile 2002. Si l'on dispose des renseignements pertinents, des statistiques sur les activités de chacun des bureaux de la Direction sont présentées séparément. Des chiffres correspondant à l'année civile 2001 sont également fournis à des fins de comparaison et d'exhaustivité. Les chiffres correspondant à l'année civile 2001 peuvent légèrement différer de ceux qu'affiche le rapport de l'année précédente. Ces variations sont dues aux mises à jour et modifications apportées aux données lors du traitement des dossiers ainsi que de l'accès à des renseignements plus complets.

RÉSUMÉ DES ACTIVITÉS
INFORMATION ET ÉDUCATION

Appels téléphoniques, entrevues

En 2002, la Direction a mis en place son système interactif de réponse vocale. Les personnes qui appellent au bureau de Winnipeg peuvent dorénavant :

- parler à un représentant du service à la clientèle;
- écouter des messages préenregistrés portent sur les augmentations de loyer, les dépôts de garantie, les responsabilités du locateur et du locataire et les réparations ;
- obtenir des feuillets d'information par télécopieur;
- calculer l'intérêt à payer sur un dépôt de garantie;
- écouter un message préenregistré donnant l'adresse du bureau de la Direction et ses heures d'affaires.

Les représentants du service à la clientèle des bureaux de Brandon et Thompson continuent de répondre eux-mêmes aux appels. En 2002, le service à la clientèle de la Direction a répondu à 65 780 appels téléphoniques. Ce nombre ne comprend pas les appels aux agents de la Direction au sujet de dossiers en particulier. Les statistiques sur le système interactif de réponse vocal indiques que 16 249 personnes ont reçu l'information qu'ils ont eue besoin sans parler à un représentant du bureau. Aux demandes de renseignements téléphoniques s'ajoutent les 9 910 personnes qui se sont rendues aux bureaux de la Direction en 2002 pour se renseigner ou déposer une plainte officielle.

Présentation d'exposés

En 2002, le personnel de la Direction de la location à usage d'habitation a présenté 16 exposés à l'intention de 154 locataires et donné 9 séances d'information à 82 locateurs.

La Direction a aussi présenté huit exposés devant des groupes d'étudiants totalisant 133 participants. La Direction a aussi participé à la journée portes ouvertes de l'Association du Barreau du Manitoba, à l'occasion de la Journée du droit.

Site Web

Le site Web de la Direction (www.residentialtenancies.mb.ca) répond à plusieurs des questions fréquemment posées en français et en anglais. Les locateurs et les locataires peuvent aussi télécharger les formules afférentes à la location à usage d'habitation les plus courantes. Le site Web propose un calcul automatisé de l'intérêt sur les dépôts de garantie. On y trouve aussi le texte du Guide des politiques et des méthodes et des liens vers la *Loi sur la location à usage d'habitation* et la *Loi sur les baux viagers*. Du 1er janvier au 31 décembre 2002, on a dénombré 365 782 occurrences sur le site Web.

Antécédents en matière de loyer

Quiconque songe à acheter un immeuble à usage locatif peut demander un Rapport sur les antécédents en matière de loyer auprès de la Direction. Ce rapport donne des détails relativement au loyer d'une propriété et peut alerter les gens en cas de problème lié à l'augmentation d'un loyer. Les formules de demandes et d'autorisation s'y rapportant peuvent être téléchargées à partir du site Web. En 2002, la Direction a reçu et traité 155 demandes de Rapport sur les antécédents en matière de loyer. Ces demandes touchaient 3 018 unités locatives.

Registre des décisions en ligne

Le Registre des décisions en matière de location à usage d'habitation est également accessible par voie électronique. Le Registre fournit des renseignements au sujet des ordonnances rendues par la Direction. L'accès au système se fait de deux manières :

- en souscrivant à un abonnement annuel protégé par mot de passe;
- en payant des frais pour faire des recherches en ligne à l'un des bureaux de la Direction.

Les utilisateurs peuvent faire une recherche dans le système à partir du nom du locateur ou du locataire ou encore de l'adresse d'un ensemble domiciliaire. En 2002, la Direction a dénombré 17 024 occurrences dans le système.

Guide des politiques et des méthodes

La Direction a élaboré le Guide des politiques et des méthodes en français et en anglais pour prêter assistance aux locateurs, aux locataires et au personnel. Le Guide fournit des indications sur des questions dont ne traite pas précisément la *Loi sur la location à usage d'habitation*. Il présente aussi les procédures suivies par la Direction pour donner auite aux questions que les locateurs et les locataires lui renvoient. Le Guide comprend 14 chapitres portant entre autres sur les sujets suivants : dépôts de garantie, contrôle des loyers, médiation, audiences et réparations. La Direction distribue des exemplaires du Guide à diverses associations de locateurs et de locataires ainsi qu'à ses homologues des autres provinces. Des exemplaires du Guide sont distribués dans toutes les grandes bibliothèques de la province ainsi que dans nos universités et nos collèges. On peut aussi le consulter dans le site Web de la Direction.

Le guide est entièrement revu et mis à jour. La Direction a augmenté les rubriques existantes et a ajouté de nouveaux renseignements. Elle est aussi en train de réécrire les procédures afin de les rendre conformes au projet de refonte qui sera bientôt mis en œuvre.

RÉSUMÉ DES ACTIVITÉS

PARTIES 1 À 8 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

Les parties 1 à 8 de la *Loi sur la location à usage d'habitation* statuent sur l'ensemble des questions afférentes au locateur et au locataire d'habitation, exception faite du contrôle du loyer. Le tableau n° 1 présente un résumé statistique des activités exercées par la Direction de la location à usage d'habitation en vertu des parties 1 à 8 de la *Loi*. Au cours de l'année civile 2002, la Direction a ouvert 6 840 dossiers, auxquels s'ajoutent les 1 458 dossiers actifs reportés de l'année civile 2001. Les trois bureaux de la Direction ont procédé au traitement de 6 923 dossiers en 2002. Le traitement de 1 375 dossiers actifs a été reporté à 2003.

Un nombre important de dossiers ouverts en 2002 portaient sur des litiges liés au dépôt de garantie. La Direction a ouvert 1 898 dossiers à cet effet. De ce nombre, il y avait 919 plaintes déposées pour des montants égaux ou inférieurs à celui du dépôt de garantie. Les 979 autres dossiers se rapportaient à des plaintes pour des montants supérieurs au dépôt de garantie. La Direction fixe toujours des audiences pour régler les plaintes de ce genre. L'objectif de rendement pour les décisions s'y rapportant est de dix jours ouvrables suivant la date de l'audience. La Direction a pris en moyenne 17 jours ouvrables pour rendre les autres décisions. Il a fallu plus de temps à la Direction pour rendre certaines décisions, en raison des facteurs suivants :

(1) certains agents d'audience participaient au projet de refonte de la Direction en plus d'assumer leurs fonctions habituelles, ce qui a entraîné des délais dans le rendu des décisions relatives aux audiences dont ils étaient responsables, en plus d'augmenter la charge de travail des autres agents d'audience;

(2) à la suite du renouvellement de la main-d'oeuvre dans le service de médiation et d'arbitrage de la Direction, le nouveau personnel a dû suivre une formation pour être en mesure d'assumer la tâche d'agent d'audience, ce qui a pris un certain temps;

(3) bien des plaintes étaient plus complexes et plus longues à traiter, ce qui a eu pour effet de prolonger les audiences et d'augmenter le temps consacré à la rédaction des décisions.

Si la résiliation de la convention de location fait l'objet d'un litige, le locateur ou le locataire peut demander l'aide de la Direction. En 2002, la Direction a ouvert 464 dossiers à cet effet. Toujours en 2002, la Direction a reçu 1 953 demandes d'ordre de reprise de possession de la part de locateurs. Un ordre de reprise de possession est un document écrit qu'émet la Direction pour faire respecter un avis de résiliation. La Direction fixe toujours une audience aux fins d'examen d'une demande visant l'obtention d'un ordre de reprise de possession. La Direction a également établi des objectifs de rendement pour le traitement des dossiers afférents aux ordres de reprise de possession. Ainsi, les décisions relatives à ces ordres doivent être rendues dans les deux jours ouvrables suivant la date de l'audience. En 2002, ces décisions étaient rendues en moyenne dans les deux jours ouvrables. La Direction a rendu 847 décisions relativement à des demandes d'ordre de reprise de possession. Dans 730 cas, la Direction a autorisé la reprise de possession par le locateur. Dans 27 autres cas, la Direction faisait état d'une condition que le locataire devait respecter pour rester sur les lieux. Si le locataire ne respecte pas cette condition, la Direction autorise la reprise de possession. Par exemple, si un locataire ne payait pas un montant donné à une date précise, la Direction accorderait au locateur un ordre de reprise de possession. La Direction a refusé 80 demandes d'ordre de reprise de possession (tableau n° 3). Les 1 071 autres cas faisaient l'objet d'une médiation par un agent de la Direction ou ont été réglés par les parties avant la date de l'audience.

En 2002, la Direction a tenu 1 610 audiences pour régler des litiges entre locateurs et locataires au sujet de demandes de compensation, d'ordres de reprise de possession et de questions relevant de la *Loi sur la location à usage d'habitation.*

Si la Direction ordonne à un locataire de déménager et qu'il ne le fait pas, le locateur peut déposer une copie certifiée de l'ordre à la Cour du Banc de la Reine et obtenir un Bref de mise en possession. La Direction a ainsi fourni des copies certifiées de 243 ordres de reprise de possession (tableau n° 4). La Direction a aussi fourni des copies certifiées de 899 autres ordres afin de les déposer à la Cour en 2002. Il est possible de faire respecter ces ordres par la saisie des salaires et éventuellement des comptes de banque.

En 2002, la Direction a ouvert 220 dossiers concernant le non-paiement de services publics par le locateur et 771 dossiers afférents aux réparations. À 18 reprises, la Direction a dû exiger le réinvestissement des loyers. Dans l'un de ces cas, la Direction a dû embaucher un entrepreneur pour s'assurer que les réparations ont été effectuées.

La Direction ouvre aussi un dossier lorsqu'un locateur ou un locataire refuse de remplir ses obligations en vertu de la *Loi sur la location à usage d'habitation*. En 2002, la Direction a ouvert 881 dossiers à cet effet. Cette catégorie comprend les litiges concernant les portes et les serrures, le respect de la vie privée, la saisie des biens du locataire, le non-paiement du loyer, le tapage, le refus d'offrir des services et les frais non autorisés. La Direction a également ouvert 653 dossiers ayant trait aux conventions de location et à d'autres types de litige (cession et sous-location, location de maisons mobiles, abandon du logement et droit d'encaisser les loyers).

C'est dans le Fonds de remboursement des dépôts de garantie que se trouvent les montants non réclamés que la Couronne a confisqués en vertu de la *Loi sur la location à usage d'habitation*. L'objet du Fonds est de rembourser les dépôts de garantie aux locataires qui y ont droit. Lorsque la Direction ordonne le remboursement du dépôt de garantie à un locataire, il arrive parfois que le locateur ne se plie pas à l'ordre. La Direction peut alors exécuter l'ordre en redirigeant le loyer de façon à récupérer le montant en souffrance. Si la Direction ne croit pas pouvoir récupérer le dépôt dans un temps raisonnable, elle peut rembourser le locataire à même le Fonds. En 2002, 23 locataires ont obtenu de cette manière 6 277,96 $. Après avoir versé le montant dû au locataire, la Direction poursuit ses efforts auprès du locateur. La Direction a récupéré de cette manière neuf dépôts de garantie totalisant 2 062,26 $ auprès des locateurs.

La Direction de la location à usage d'habitation est également chargée de l'administration de la *Loi sur baux viagers*. En 2002, la Direction a ouvert 19 dossiers relatifs à des baux viagers. De ce nombre, 15 dossiers ont été traités avant la fin de l'année.

TABLEAU N° 1

RÉSUMÉ STATISTIQUE - MANITOBA

PARTIES 1 À 8 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2001 (Dossiers)	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2002 (Dossiers)	APPELS À LA COMMISSION (Dossiers)
LITIGES, DÉPÔTS DE GARANTIE			
Reports de l'année précédente	513	598	
Dossiers reçus			
Winnipeg	1 660	1 704	
Brandon	139	143	
Thompson	60	51	
TOTAL	2 372	2 496	
Dossiers traités			
Winnipeg	1 585	1 766	186
Brandon	132	122	8
Thompson	57	54	7
DOSSIERS ACTIFS	598	554	
RÉPARATIONS			
Reports de l'année précédente	164	391	
Dossiers reçus			
Winnipeg	876	702	
Brandon	27	43	
Thompson	26	26	
TOTAL	1 093	1 162	
Dossiers traités			
Winnipeg	656	753	8
Brandon	28	40	1
Thompson	18	18	-
DOSSIERS ACTIFS	391	351	

TABLEAU N° 1

RÉSUMÉ STATISTIQUE - MANITOBA

PARTIES 1 À 8 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2001 (Dossiers)	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2002 (Dossiers)	APPELS À LA COMMISSION (Dossiers)
SERVICES PUBLICS			
Reports de l'année précédente	34	60	
Dossiers reçus			
Winnipeg	280	215	
Brandon	5	1	
Thompson	5	4	
TOTAL	324	280	
Dossiers traités			
Winnipeg	257	214	13
Brandon	6	1	-
Thompson	1	7	-
DOSSIERS ACTIFS	60	58	
CONVENTIONS DE LOCATION *			
Reports de l'année précédente	12	13	
Dossiers reçus			
Winnipeg	129	134	
Brandon	4	2	
Thompson	-	-	
TOTAL	145	149	
Dossiers traités			
Winnipeg	127	129	2
Brandon	5	1	-
Thompson	-	-	-
DOSSIERS ACTIFS	13	19	

* Litiges concernant les modalités d'un bail (p. ex., les services publics sont-ils inclus dans le bail?)

TABLEAU N° 1

RÉSUMÉ STATISTIQUE - MANITOBA

PARTIES 1 À 8 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2001 (Dossiers)	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2002 (Dossiers)	APPELS À LA COMMISSION (Dossiers)
AVIS			
Reports de l'année précédente	26	40	
Dossiers reçus			
Winnipeg	371	420	
Brandon	39	39	
Thompson	-	5	
TOTAL	436	504	
Dossiers traités			
Winnipeg	362	420	7
Brandon	34	44	-
Thompson	-	2	-
DOSSIERS ACTIFS	40	38	
ORDRES DE REPRISE DE POSSESSION			
Reports de l'année précédente	52	71	
Dossiers reçus			
Winnipeg	1 669	1 792	
Brandon	34	40	
Thompson	106	121	
TOTAL	1 861	2 024	
Dossiers traités			
Winnipeg	1 655	1 752	107
Brandon	32	38	5
Thompson	103	128	3
DOSSIERS ACTIFS	71	106	

TABLEAU N° 1

RÉSUMÉ STATISTIQUE - MANITOBA

PARTIES 1 À 8 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2001 (Dossiers)	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2002 (Dossiers)	APPELS À LA COMMISSION (Dossiers)
REFUS DE REMPLIR SES OBLIGATIONS **			
Reports de l'année précédente	154	209	
Dossiers reçus			
Winnipeg	884	763	
Brandon	75	73	
Thompson	75	45	
TOTAL	1 188	1 090	
Dossiers traités			
Winnipeg	836	775	33
Brandon	75	76	3
Thompson	68	57	2
DOSSIERS ACTIFS	209	182	
AUTRES LITIGES ***			
Reports de l'année précédente	62	76	
Dossiers reçus			
Winnipeg	425	452	
Brandon	47	43	
Thompson	17	22	
TOTAL	551	593	
Dossiers traités			
Winnipeg	414	462	1
Brandon	48	41	-
Thompson	13	23	-
DOSSIERS ACTIFS	76	67	

** Litiges concernant les portes et serrures, le respect de la vie privée, la saisie des biens du locataire, le non-paiement du loy le tapage, le refus d'offrir des services et les frais non autorisés.

*** Litiges concernant la cession et la sous-location, les maisons mobiles, l'abandon du logement et le droit d'encaisse c loyers.

TABLEAU N° 1

RÉSUMÉ STATISTIQUE - MANITOBA

PARTIES 1 À 8 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

TOTAL, PARTIES 1 À 8	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2001 (Dossiers)	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2002 (Dossiers)	APPELS À LA COMMISSION (Dossiers)
Reports de l'année précédente	1 017	1 458	
Dossiers reçus			
Winnipeg	6 294	6 182	
Brandon	370	384	
Thompson	289	274	
TOTAL	7 970	8 298	
Dossiers traités			
Winnipeg	5 892	6 271	357
Brandon	360	363	17
Thompson	260	289	12
DOSSIERS ACTIFS	1 458	1 375	

RÉSUMÉ DES ACTIVITÉS
PARTIE 9 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

La partie 9 de la *Loi sur la location à usage d'habitation* porte sur le contrôle des loyers des unités locatives. Chaque année, le gouvernement établit une ligne directrice pour les augmentations de loyer. En 2002, la ligne directrice s'établissait à 2 %. Pour obtenir une augmentation de loyer supérieure à la ligne directrice, un locateur doit en faire la demande auprès de la Direction. Au cours des cinq dernières années, la Direction recevait de 90 à 100 demandes de ce genre par année. En 2002, la Direction a reçu 273 demandes d'augmentation supérieure à la ligne directrice. C'est une hausse marquée par rapport au nombre de demandes habituel. Ces demandes touchaient 15 168 unités locatives (tableau n° 2). À ce nombre s'ajoutent les 87 demandes reportées de 2001, qui touchaient 4 624 unités. Pendant l'année civile 2002, la Direction a procédé au traitement des demandes afférentes à 299 immeubles abritant 15 552 unités locatives.

La Direction a établi des normes de rendement pour les décisions relatives aux demandes d'augmentation de loyer supérieure à la ligne directrice. Ces décisions doivent être rendues dans les 90 jours suivant la réception de la demande par la direction. En 2002, la Direction a pu atteindre son objectif de rendement pour environ 57 % des demandes. La Direction a aussi procédé au traitement d'un autre 22 % des demandes dans les quatre mois suivant leur réception. Les délais dans le traitement de certaines demandes étaient dus au volume élevé de demandes d'augmentation de loyer entrant en vigueur le 1er octobre. D'autres délais étaient dus au besoin d'examiner et de rajuster les loyers existants avant de procéder au traitement des demandes d'augmentation.

Les locataires peuvent contester toute augmentation de loyer, qu'elle soit supérieure ou inférieure à la ligne directrice. En 2002, des locataires se sont opposés à des augmentations de loyer égales ou inférieures à la ligne directrice pour 427 unités locatives. La Direction a également réglé les objections concernant 91 unités locatives qu'elle avait reçues en 2001. La Direction a procédé en tout au traitement d'objections concernant 269 unités locatives.

Au cours de l'année civile 2002, la Direction a réglé des cas de conformité touchant 1 059 unités locatives. Les cas de conformité se rapportent généralement à des augmentations de loyer supérieures à la ligne directrice pour lesquelles le locateur n'a pas soumis de demande d'augmentation auprès de la Direction, ou encore à des situations où il y a eu plus d'une augmentation de loyer dans la même année. À la fin de l'année, la Direction avait procédé au traitement de 1 050 cas de conformité.

En vertu de la *Loi sur la location à usage d'habitation,* le locateur qui a l'intention de mettre à exécution un projet de réfection d'une unité locative ou d'un ensemble résidentiel peut demander à être soustrait de l'application du contrôle des loyers auprès de la Direction. Si la Direction approuve le projet de réfection, elle peut soustraire l'unité locative ou l'ensemble résidentiel concerné de l'application du contrôle des loyers pour une période allant jusqu'à cinq ans. La Direction émet un ordre définitif établissant la période d'exemption quand le locateur a terminé les travaux requis pour l'exécution du projet de réfection. En 2002, la Direction a reçu des demandes de ce genre pour 15 immeubles abritant 800 unités locatives. Elle a aussi mis fin au traitement de quatre demandes reçues en 2001. Au total, la Direction a procédé au traitement de 10 demandes avant la fin de l'année.

Avant de retirer ou de réduire un service, un locateur doit soumettre à la Direction une demande en vue d'obtenir un ordre établissant la valeur du retrait ou de la réduction du service. Un exemple de retrait de service est lorsqu'un locateur décide de transférer les frais de câblodistribution à ses locataires. En pareil cas, le locateur soumet une demande en vue d'obtenir un ordre établissant le montant de la réduction de loyer qui sera accordée à chaque locataire. Au cours de l'année civile 2002, la Direction a reçu 16 demandes de retrait de service touchant 850 unités locatives. Neuf demandes touchant 626 unités locatives ont été reportées de l'année précédente. À la fin de l'année, la Direction avait procédé au traitement de 18 demandes. Le traitement des sept autres demandes a été reporté à 2003.

Pendant l'année civile 2002, la Direction a reçu 14 demandes de hausse des frais de buanderie touchant 558 unités locatives. Deux autres demandes ont été reportées de 2001. En 2002, la Direction a procédé au traitement de 14 demandes de hausse des frais de buanderie touchant 585 unités locatives.

Un locataire peut demander à un locateur de lui fournir un article ou un service qui n'est habituellement pas inclus dans le montant du loyer. Si un locateur décide de fournir l'article ou le service demandé moyennant des frais, il doit en informer la Direction. En 2002, la Direction a reçu 35 de ces demandes d'amélioration requise par les locataires, pour 81 unités locatives. Plusieurs de ces demandes concernaient des unités locatives où le locateur fournissait des canaux de télévision par câble supplémentaires à la demande des locataires. D'autres demandes concernaient l'installation de laveuses et de sécheuses dans les unités locatives.

TABLEAU N° 2
RÉSUMÉ STATISTIQUE - MANITOBA
PARTIE 9 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2001		DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2002		APPELS À LA COMMISSION	
	Immeubles	Unités	Immeubles	Unités	Immeubles	Unités
DEMANDES D'AUGMENTATION SUPÉRIEURES À LA LIGNE DIRECTRICE						
Reports de l'année précédente	27	1 897	87	4 624		
Demandes reçues						
Winnipeg	478	23 166	258	15 125		
Brandon	15	118	15	43		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	520	25 181	360	19 792		
Demandes traitées						
Winnipeg	419	20 339	284	15 420	132	1 111
Brandon	14	218	15	132	4	3
Thompson	-	-	-	-	-	-
DOSSIERS ACTIFS	87	4 624	61	4 240		
OBJECTIONS À DES AUGMENTATIONS ÉGALES OU INFÉRIEURES À LA LIGNE DIRECTRICE						
Reports de l'année précédente	26	26	39	91		
Demandes reçues						
Winnipeg	95	179	148	425		
Brandon	7	7	2	2		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	128	212	189	518		
Demandes traitées						
Winnipeg	84	116	154	265	2	14
Brandon	5	5	4	4	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
DOSSIERS ACTIFS	39	91	31	249		

TABLEAU N° 2
RÉSUMÉ STATISTIQUE - MANITOBA
PARTIE 9 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2001		DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2002		APPELS À LA COMMISSION	
	Immeubles	Unités	Immeubles	Unités	Immeubles	Unités
CAS DE CONFORMITÉ						
Reports de l'année précédente	139	332	122	349		
Demandes reçues						
Winnipeg	386	806	401	899		
Brandon	27	57	35	159		
Thompson	-	-	1	1		
TOTAL	552	1 195	559	1 408		
Demandes traitées						
Winnipeg	408	793	429	954	7	163
Brandon	22	53	45	95	2	2
Thompson	-	-	1	1	-	-
DOSSIERS ACTIFS	122	349	84	358		
DEMANDES – PROJETS DE RÉFECTION						
Reports de l'année précédente	-	-	4	100		
Demandes reçues						
Winnipeg	7	105	15	800		
Brandon	-	-	-	-		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	7	105	19	900		
Demandes traitées						
Winnipeg	3	5	10	573	2	67
Brandon	-	-	-	-	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
DOSSIERS ACTIFS	4	100	9	327		

TABLEAU N° 2
RÉSUMÉ STATISTIQUE - MANITOBA
PARTIE 9 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2001		DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2002		APPELS À LA COMMISSION	
	Immeubles	Unités	Immeubles	Unités	Immeubles	Unités
DEMANDES - RETRAIT DE SERVICE						
Reports de l'année précédente	4	232	9	626		
Demandes reçues						
Winnipeg	23	1 660	13	847		
Brandon	7	10	3	3		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	34	1 902	25	1 476		
Demandes traitées						
Winnipeg	18	1 266	17	1 334	2	9
Brandon	7	10	1	1	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
DOSSIERS ACTIFS	9	626	7	141		
DEMANDES – AMÉLIORATIONS REQUISES PAR LES LOCATAIRES						
Reports de l'année précédente	6	25	5	11		
Demandes reçues						
Winnipeg	52	310	34	80		
Brandon	-	-	1	1		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	58	335	40	92		
Demandes traitées						
Winnipeg	53	324	33	74	-	-
Brandon	-	-	1	1	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
DOSSIERS ACTIFS	5	11	6	17		

TABLEAU Nº 2
RÉSUMÉ STATISTIQUE - MANITOBA
PARTIE 9 DE LA *LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION*

	DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2001		DU 1er JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2002		APPELS À LA COMMISSION	
	Immeubles	Unités	Immeubles	Unités	Immeubles	Unités
DEMANDES - HAUSSE DES FRAIS DE BUANDERIE						
Reports de l'année précédente	2	289	2	43		
Demandes reçues						
Winnipeg	54	1 710	9	515		
Brandon	-	-	5	43		
Thompson	-	-	-	-		
TOTAL	56	1 999	16	601		
Demandes traitées						
Winnipeg	54	1 956	10	543	-	-
Brandon	-	-	4	42	-	-
Thompson	-	-	-	-	-	-
DOSSIERS ACTIFS	2	43	2	16		
PARTIE 9 - TOTAL						
Reports de l'année précédente	204	2 801	268	5 844		
Demandes reçues						
Winnipeg	1 095	27 936	878	18 691		
Brandon	56	192	61	251		
Thompson	-	-	1	1		
TOTAL	1 355	30 929	1 208	24 787		
Demandes traitées						
Winnipeg	1 039	24 799	937	19 163	145	1 356
Brandon	48	286	70	275	6	5
Thompson	-	-	1	1	-	-
DOSSIERS ACTIFS	268	5 844	200	5 348		

TABLEAU N° 3
ORDRES RENDUS PAR CATÉGORIE

	Du 1er janvier au 31 décembre 2001	Du 1er janvier au 31 décembre 2002
Baux viagers	1	135
Réparations	165	248
Services publics	775	699
Ordres de reprise de possession		
Demandes acceptées	727	730
Demandes refusées	78	80
Demandes acceptées sous condition **	26	27
Autre *	2	10
Dépôts de garantie ***	999	1 210
Contrôle des loyers	19 825	15 591
Autre	1 260	1 858
TOTAL	23 858	20 588

* Autres types de règlement des cas de reprise de possession :

(1) succès dans la médiation avant la date d'audience;
(2) abandon du logement par le locataire avant que l'ordre ne soit rendu;
(3) partie concernée mal desservie.

** Les données entrant dans cette catégorie se rapportent à des ordres stipulant qu'une condition doit être respectée avant que la demande ne soit acceptée

*** Comprend aussi les ordres liés aux plaintes pour montant supérieur au dépôt de garantie.

TABLEAU N° 4
ORDRES CERTIFIÉS PAR TYPE

	Du 1er janvier au 31 décembre 2001	Du 1er janvier au 31 décembre 2002
Ordres de reprise de possession	181	243
Autres ordres	793	899
TOTAL	974	1 142

TABLEAU N° 5

APPELS REÇUS, ENTREVUES ET AUDIENCES

	Du 1er janvier au 31 décembre 2001	Du 1er janvier au 31 décembre 2002
Demandes de renseignements téléphoniques *		
Winnipeg	45 552	58 876
Brandon	3 681	3 590
Thompson	3 264	3 314
Total	52 497	65 780
Entrevues		
Winnipeg	5 217	7 604
Brandon	2 244	2 263
Thompson	124	43
Total	7 585	9 910
Audiences		
Winnipeg	1 710	1 366
Brandon	83	105
Thompson	111	139
Total	1 904	1 610

* Ces données correspondent au nombre de demandes de renseignements téléphoniques reçues par le service d'information de la Direction de la location à usage d'habitation. Elles n'englobent pas les 40 000 à 50 000 appels reçus par les agents de la Direction.

TABLEAU N° 6

RÉSUMÉ STATISTIQUE CONCERNANT LES BAUX VIAGERS

	Du 1er janvier au 31 décembre 2001 (Dossiers)	Du 1er janvier au 31 décembre 2002 (Dossiers)
Reports de l'année précédente	10	13
Dossiers reçus	11	19
Dossiers traités	8	15
Dossiers en suspens	13	17
Appels	4	1